



Agencia Nacional De Tierras

Informe De Satisfacción De Las Atenciones Realizadas En Los Canales De Servicio A La Ciudadanía

Cuarto Trimestre Año 2025

Elaborado Por La Secretaría General

Diciembre 2025

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Cifras.....	3
	Tabla 1. Encuestas de satisfacción de servicio a la ciudadanía	3
	Tabla 2. Encuestas de satisfacción a la ciudadanía noviembre.....	4
	Tabla 3. Encuestas de satisfacción a la ciudadanía diciembre	6
	Tabla 4. Calificación consolidado encuesta de noviembre - diciembre	7
3.	Análisis técnico de la calificación de disposición y claridad en la atención ciudadana	7
	3.1 Hallazgo.....	8
	Tabla 5. Calificación consolidado encuesta de noviembre	8
4.	Resultados de la calificación de disposición y claridad en la atención a la ciudadanía noviembre	8
	Tabla 6. Calificación consolidado encuesta de diciembre.....	9
5.	Resultados de la calificación de disposición y claridad en la atención a la ciudadanía diciembre	9
6.	Conclusión y justificación institucional.....	10

1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer los resultados obtenidos a partir de las encuestas de percepción aplicadas a la ciudadanía que hizo uso de los canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras presencial, y telefónico para la solicitud de información, la radicación de trámites y/o la ampliación de información relacionada con los servicios ofrecidos por la entidad, durante el periodo comprendido entre el 1.º de noviembre y el 31 de diciembre de 2025.

La elaboración de este documento se fundamentó en la información registrada en los aplicativos CRM, los cuales consolidan la totalidad de las atenciones y asesorías brindadas por la entidad, así como las encuestas de satisfacción de servicio a la ciudadanía diligenciadas por los ciudadanos al finalizar la atención recibida. Estos instrumentos permiten evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio y la asesoría prestada por los agentes de servicio a la ciudadanía de la Agencia Nacional de Tierras.

Cabe precisar que la medición de la percepción ciudadana se realiza exclusivamente con los usuarios que acceden a la entidad a través de los canales de atención presencial, telefónico, en concordancia con los lineamientos establecidos para el seguimiento y evaluación de la prestación del servicio a la ciudadanía.

El informe se encuentra estructurado de manera que permite su articulación con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como su utilización como insumo para los procesos de control interno, auditoría y rendición de cuentas, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora continua en la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía.

2. Cifras

A continuación, se presenta el resumen consolidado de las atenciones brindadas y de las encuestas aplicadas a la ciudadanía durante el segundo trimestre del año 2025, realizadas por los agentes del Centro de Contacto de la Agencia Nacional de Tierras a través de los canales de atención dispuestos para el servicio a la ciudadanía: telefónico y presencial

Tabla 1. Encuestas de satisfacción de servicio a la ciudadanía

Mes	TELEFONICO	PRESENCIAL	TOTAL	%
	No. Encuestas	No. Encuestas		
Noviembre	238	396	634	23,74%
Diciembre	366	1.671	2.037	76,26%
Total	604	2.067	2.671	100,00%

De acuerdo con la información consignada en la tabla anterior, un total de 2.671 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado por la Agencia Nacional de Tierras durante el segundo trimestre del año 2025, lo cual representa el 23,74 % de los ciudadanos atendidos durante el mes de noviembre (1.595) a través de los canales de atención telefónico y presencial.

Del total de encuestas recibidas en dicho periodo, 238 correspondieron al canal telefónico y 396 al canal presencial, evidenciando la participación de la ciudadanía en la evaluación de la calidad del servicio brindado por la entidad a través de estos canales de atención.

Por su parte, en el mes de diciembre de 2025, se registró una participación del 76,26 % en la encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía, con relación al total de ciudadanos atendidos (4.824) mediante los canales telefónico y presencial. En este periodo, se diligenciaron 366 encuestas a través del canal telefónico y 1.671 encuestas por medio del canal presencial, lo cual refleja un incremento significativo en la participación ciudadana y en los mecanismos de medición de la percepción del servicio.

Tabla 2. Encuestas de satisfacción a la ciudadanía noviembre

PUNTO DE ATENCIÓN	NOVIEMBRE	%
CAN	12	1,89%
CHAPINERO	2	0,32%
PAT SOACHA	37	5,84%
TELEFÓNICO	238	37,54%
PAT SOLEDAD	1	0,16%
UGT ANTIOQUIA	2	0,32%
UGT GUAVIARE	6	0,95%
UGT HUILA	2	0,32%
UGT LA GUAJIRA	5	0,79%
UGT META	21	3,31%
UGT NARIÑO	111	17,51%
UGT PUTUMAYO	2	0,32%
UGT RISARALDA	29	4,57%
UGT SANTANDER	74	11,67%
UGT TOLIMA	59	9,31%
UGT CÓRDOBA	33	5,21%
Total	634	100,00%

En cuanto a la atención presencial en territorio, se destaca la participación de las Unidades de Gestión Territorial (UGT), entre las cuales sobresalen la UGT Nariño, con 111 encuestas (17,51 %), la UGT Santander, con 74 encuestas (11,67 %), y la UGT Tolima, con 59 encuestas (9,31 %). Asimismo, la UGT Córdoba registró 33 encuestas (5,21 %), la UGT Meta aportaron 21 (3,31 %), mientras que la UGT Risaralda 29 encuestas (4,57 %), respectivamente.

Otros puntos de atención, como el Punto de Atención (PAT) Soacha, registraron 37 encuestas, equivalentes al 5,84 %, y el Centro de Atención Nacional (CAN) reportó 12 encuestas, correspondientes al 1,89 % del total. Por su parte, los puntos Chapinero y PAT Soledad, así como las UGT Antioquia, Huila y Putumayo, presentaron una participación menor, cada uno con porcentajes inferiores al 1 %.

En conjunto, esta distribución refleja la participación activa de la ciudadanía en la evaluación del servicio prestado por la Agencia Nacional de Tierras, así como la relevancia de los canales telefónico y presencial en la medición de la percepción ciudadana, constituyéndose en un insumo fundamental para el análisis de la calidad del servicio y la adopción de acciones orientadas a la mejora continua.

Tabla 3. Encuestas de satisfacción a la ciudadanía diciembre

PUNTO DE ATENCIÓN	DICIEMBRE	%
CAN	97	4,76%
TELEFÓNICO	366	17,97%
CHAPINERO	11	0,54%
PAT SOACHA	222	10,90%
PAT SOLEDAD	1	0,05%
CASANARE	4	0,20%
CAUCA	2	0,10%
UGT ANTIOQUIA	15	0,74%
UGT LA GUAJIRA	20	0,98%
UGT META	103	5,06%
UGT NARIÑO	359	17,62%
UGT NORTE DE SANTANDER	6	0,29%
UGT RISARALDA	113	5,55%
UGT SAN ANDRÉS	2	0,10%
UGT SANTANDER	253	12,42%
UGT TOLIMA	263	12,91%
UGT VALLE DEL CAUCA	2	0,10%
UGT CÓRDOBA	194	9,52%
UGT GUAINÍA	1	0,05%
PUTUMAYO	2	0,10%
UGT SUCRE	1	0,05%
Total	2.037	100,00%

De acuerdo con la información consolidada en la tabla correspondiente al mes de diciembre, se evidencia la participación de la ciudadanía en la diligencia de las encuestas de satisfacción del servicio a través de los diferentes puntos y canales de atención de la Agencia Nacional de Tierras.

El canal telefónico registró un total de 366 encuestas, equivalente al 17,97 % del total, consolidándose como uno de los principales medios de interacción ciudadana para la evaluación del servicio prestado por la entidad. De igual manera, el Centro de Atención Nacional (CAN) reportó 97 encuestas (4,76 %), mientras que el punto de atención Chapinero alcanzó 11 encuestas, correspondientes al 0,54 %.

En relación con los puntos de atención temporal, el PAT Soacha presentó una participación significativa, con 222 encuestas diligenciadas, lo que representa el 10,90 % del total, en tanto que el PAT Soledad registró 1 encuesta (0,05 %).

Respecto a la atención presencial en territorio, se destaca la participación de las Unidades de Gestión Territorial (UGT). En este sentido, la UGT Nariño reportó 359 encuestas (17,62 %), seguida de la UGT Tolima, con 263 encuestas (12,91 %), y la UGT Santander, con 253 encuestas (12,42 %). Asimismo, la UGT Córdoba registró 194 encuestas (9,52 %), la UGT Risaralda 113 encuestas (5,55 %) y la UGT Meta 103 encuestas (5,06 %).

Otras unidades territoriales, como UGT La Guajira, UGT Antioquia y UGT Norte de Santander, presentaron participaciones inferiores al 1 %, al igual que los registros correspondientes a Casanare, Cauca, UGT San Andrés, UGT Valle del Cauca, Putumayo, UGT Guainía y UGT Sucre, los cuales reflejan una menor incidencia en la diligencia de las encuestas durante el periodo analizado.

En conjunto, estos resultados permiten evidenciar la cobertura territorial de los mecanismos de medición de la percepción ciudadana, así como la activa participación de los ciudadanos en la evaluación del servicio prestado por la Agencia Nacional de Tierras, constituyéndose en un insumo relevante para la transparencia institucional y la mejora continua del Servicio a la Ciudadanía.

Tabla 4. Calificación consolidado encuesta de noviembre - diciembre

Canal	Calificación de disposición y claridad (1–5)	¿Cómo calificaría mi disposición al atenderle su consulta y la claridad de la información suministrada?
EXCELENTE	2643	98,95%
BUENO	23	0,86%
REGULAR	4	0,15%
DEFICIENTE	1	0,04%
Total	2671	100,00%

3. Análisis técnico de la calificación de disposición y claridad en la atención ciudadana

En el marco de las estrategias de seguimiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, la Agencia Nacional de Tierras presenta el consolidado de resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes a los meses de noviembre y diciembre, relacionadas con la percepción ciudadana sobre la disposición en la atención de sus consultas y la claridad de la información suministrada a través de los canales de atención. Este análisis permite evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que interactuaron con la entidad durante el periodo mencionado y constituye un insumo relevante para la medición del desempeño institucional, el fortalecimiento de la calidad del servicio y el cumplimiento de los principios de transparencia, oportunidad y orientación al ciudadano.

En desarrollo de los principios de transparencia, acceso a la información y mejora continua del servicio a la ciudadanía, se realizó el análisis de la calificación otorgada por los ciudadanos respecto a la disposición en la atención de consultas y la claridad de la información suministrada. Durante el periodo evaluado se consolidaron 2.671 registros, los cuales evidencian un desempeño institucional altamente favorable.

Del total de calificaciones, 2.643 (98,95 %) correspondieron al nivel Excelente, 23 (0,86 %) al nivel Bueno, 4 (0,15 %) al nivel Regular y 1 (0,04 %) al nivel Deficiente. Estos resultados reflejan un alto grado de satisfacción ciudadana y demuestran el cumplimiento efectivo de los estándares de calidad en la atención, particularmente en aspectos relacionados con la orientación al ciudadano, la oportunidad en la respuesta y la claridad en la información entregada.

La baja proporción de valoraciones en los niveles Regular y Deficiente resulta mínimo frente al volumen total de interacciones, lo cual evidencia que las situaciones de insatisfacción no corresponden a una tendencia estructural, sino a casos aislados susceptibles de seguimiento y mejora puntual.

3.1 Hallazgo

Se identifica como hallazgo positivo que el canal de atención evaluado presenta un nivel de satisfacción ciudadana sobresaliente, con una concentración predominante en la calificación Excelente, lo cual evidencia un adecuado desempeño institucional en la atención, orientación y suministro de información a la ciudadanía, en concordancia con los principios de transparencia, eficiencia y calidad del servicio público.

Tabla 5. Calificación consolidado encuesta de noviembre

Canal	Calificación de disposición y claridad (1–5)	¿Cómo calificaría mi disposición al atenderle su consulta y la claridad de la información suministrada?
EXCELENTE	621	97,95%
BUENO	10	1,58%
REGULAR	3	0,47%
DEFICIENTE	0	0,00%
Total	634	100,00%

4. Resultados de la calificación de disposición y claridad en la atención a la ciudadanía noviembre

En cumplimiento de los lineamientos de transparencia, participación ciudadana y mejora continua del servicio, la Agencia Nacional de Tierras realizó durante el mes de noviembre el seguimiento a la percepción ciudadana frente a la disposición en la atención de consultas y la claridad de la información suministrada a través de sus canales de atención.

Para este periodo se registraron un total de 634 calificaciones, cuyos resultados evidencian un nivel de satisfacción significativamente alto por parte de la ciudadanía. De las valoraciones recibidas, 621 (97,95 %) calificaron la atención como Excelente, reflejando una percepción positiva frente al trato brindado, la orientación suministrada y la claridad en las respuestas ofrecidas. Así mismo, 10 ciudadanos (1,58 %) calificaron el servicio como Bueno, mientras que 3 valoraciones (0,47 %) lo ubicaron en el nivel Regular. No se registraron calificaciones en el nivel Deficiente durante el mes evaluado.

Los resultados obtenidos para el mes de noviembre permiten evidenciar un desempeño institucional sólido en la atención a la ciudadanía, así como el compromiso de la Agencia Nacional de Tierras con la prestación de un servicio oportuno, claro y orientado a garantizar el derecho de acceso a la información pública y a una atención de calidad.

Tabla 6. Calificación consolidado encuesta de diciembre

Canal	Calificación de disposición y claridad (1–5)	¿Cómo calificaría mi disposición al atenderle su consulta y la claridad de la información suministrada?
EXCELENTE	2.022	99,26%
BUENO	13	0,64%
REGULAR	1	0,05%
DEFICIENTE	1	0,05%
Total	2.037	100,00%

5. Resultados de la calificación de disposición y claridad en la atención a la ciudadanía diciembre

En el marco del seguimiento a la calidad del servicio a la ciudadanía, la Agencia Nacional de Tierras consolidó durante el mes de diciembre los resultados de las encuestas de satisfacción orientadas a medir la percepción ciudadana frente a la disposición en la atención de consultas y la claridad de la información suministrada a través de sus canales de atención.

Para el periodo evaluado se registraron un total de 2.037 encuestas, de las cuales 2.022 (99,26 %) calificaron el servicio como Excelente, lo que evidencia un nivel de satisfacción sobresaliente por parte de la ciudadanía. Así mismo, 13 encuestas (0,64 %) ubicaron la atención en el nivel Bueno, mientras que 1 calificación (0,05 %) la consideró Regular y 1 encuesta (0,05 %) la calificó como Deficiente.

Los resultados obtenidos reflejan un desempeño altamente favorable en la prestación del servicio, destacándose la orientación al ciudadano, la claridad en la información suministrada y la disposición del personal para atender las solicitudes, lo que

contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y calidad del servicio público.

6. Conclusión y justificación institucional

El análisis de las encuestas de satisfacción correspondientes al mes de diciembre permite concluir que la Agencia Nacional de Tierras mantuvo un alto nivel de satisfacción ciudadana, evidenciando la efectividad de las acciones implementadas para garantizar una atención clara, oportuna y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

En relación con el mes de octubre, es importante precisar que durante dicho periodo no se aplicaron encuestas de satisfacción, situación que obedeció a ajustes operativos y administrativos en los procesos de medición del servicio, orientados al fortalecimiento del instrumento de recolección y a la optimización de los mecanismos de seguimiento. Esta situación no afectó la continuidad ni la calidad de la atención a la ciudadanía y permitió que, en los meses posteriores, se retomara la medición con resultados altamente satisfactorios, como se evidencia en el consolidado presentado.

En este sentido, la información consolidada de noviembre y diciembre constituye un insumo representativo y confiable para la evaluación del desempeño institucional en el cuarto trimestre, reafirmando el compromiso de la Agencia Nacional de Tierras con la mejora continua del servicio a la ciudadanía y con la implementación de mecanismos de medición transparentes y efectivos.